



*Punto di Accesso Aggregato ai sensi del D.A. 1933 del 16.09.2009 e  
successivo D.A. 2674 del 18.11.2009.*

## **CARTA DEI SERVIZI**

**EDIZIONE 2022**



## **PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO**

Il *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.*, è un laboratorio che fornisce prestazioni clinico-diagnostiche di Chimica Clinica, Microbiologia, Biologia Molecolare e Genetica.

Il laboratorio ha un'esperienza ventennale ed è convenzionato con il SSN.

Ha sede in via Del Fasano, 35/H a San Giovanni Galermo a pochi km dalla città di Catania. La sua collocazione al pian terreno, garantisce agli utenti un accesso particolarmente confortevole grazie anche all'abbattimento delle barriere architettoniche che facilita l'ingresso ai disabili.

Il laboratorio fornisce prestazioni clinico-diagnostiche ottenute con metodi chimici, fisici e biologici su liquidi biologici e su materiali connessi alla patologia umana ai fini della prevenzione, della diagnosi, del monitoraggio del decorso della terapia.

Inoltre il laboratorio opera nel principio della massima precisione nel più breve tempo possibile, fornendo un servizio sempre più all'avanguardia anche con l'utilizzo di strumentazione tecnologicamente avanzata ed adeguata alle costanti esigenze moderne.

La direzione del *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.*, si è attivata a redigere e aggiornare il presente documento, che viene chiamato Carta dei Servizi.

In tal senso il *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.* ha la responsabilità nei confronti dei propri utenti di definire chiaramente le caratteristiche delle prestazioni erogabili ed illustra i servizi che il laboratorio è in grado di offrire determinando i loro standard qualitativi e quantitativi; pertanto la Carta dei Servizi è ritenuto lo strumento che permette la tutela dei diritti degli utenti che usufruiscono di tali servizi. Obiettivo della Carta dei Servizi è quello di illustrare alla nostra utenza i servizi offerti dal laboratorio e le modalità di fruirne in modo ottimale, evitando disagi e perdite di tempo, oltretutto di avere utili informazioni per utilizzare al meglio la diagnostica di laboratorio.

Inoltre il *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.* si impegna a:

- ❖ pubblicare gli standards adottati per metterli a conoscenza del cliente;
- ❖ verificare il rispetto degli standards ed il grado di soddisfazione del cliente;
- ❖ analizzare le situazioni di disservizio per trovarne la risoluzione.

Il *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.* rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- ❖ ***Eguaglianza ed imparzialità:*** i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;
- ❖ ***Continuità erogative:*** il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione deve essere comunicata agli utenti;
- ❖ ***Diritto di libera scelta:*** l'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;
- ❖ ***Diritto di partecipazione e trasparenza:*** l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela (es. Tribunale per i diritti dei Malati);
- ❖ ***Efficienza ed efficacia:*** il servizio del laboratorio deve garantire efficienza ed efficacia.

La direzione del *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.*

*Il Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l. ha dimostrato un crescente interesse verso la garanzia di un servizio di qualità, infatti nel 2018 ha effettuato la transizione alla nuova norma ISO 9001;2015*

## **GRADO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La direzione del laboratorio distribuirà periodicamente agli utenti un questionario, che ha lo scopo di rilevare gli eventuali disservizi al fine di eliminarli e di migliorare il servizio offerto.

E' nelle nostre aspettative migliorare la Carta dei Servizi grazie anche ai graditi suggerimenti degli utenti.

## **INDICATORI DI QUALITA'**

Il laboratorio dopo anni di esperienza nell'applicazione del sistema qualità è in grado di pubblicare i propri standard di qualità:

- il tempo medio di attesa per l'accettazione è di 6 minuti in media;
- il tempo medio di attesa per il prelievo è di 6 minuti in media;
- i referti per la routine vengono consegnati entro 2 giorni dal prelievo;
- misurazione della soddisfazione cliente attraverso la distribuzione periodica di questionari con risultati soddisfacenti;
- Le puntuali verifiche del controllo di Qualità interno ed esterno della Struttura Centralizzata. (C.Q.I. e V.E.Q.)

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il *Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l.* è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

I prelievi venosi si eseguono tutti i giorni lavorativi dalle 07.30 alle 10.30.

In relazione alle richieste del medico curante e a compatibili necessità del paziente alcuni prelievi possono essere eseguiti anche il pomeriggio.

Il sabato il laboratorio è aperto solo per la consegna dei referti dalle ore 09,00 alle ore 10,00.

I referti si ritirano tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

I Prelievi domiciliari sono eseguiti previo appuntamento almeno un giorno prima.

## **SERVIZIO CENTRALIZZATO**

Nel 2011 il laboratorio ha istituito una Società Consortile **Centro Analisi “S. Lucia” a.r.l.**, dove è stata realizzata l’aggregazione di più strutture che consente l’esecuzione di indagini più sofisticate o meno ricorrenti, con elevata qualità, costo contenuto, sicurezza ed assistenza continua.

Il prelievo viene eseguito presso la sede del Centro Diagnostico Polispecialistico Villa Mariani s.r.l. mentre le indagini diagnostiche presso il laboratorio centralizzato dalla Società consortile **Centro Analisi “S. Lucia” a.r.l.** L’invio dei campioni biologici avviene attraverso utilizzo del materiale necessario esclusivamente a tale scopo (provette, tappi, crioplast, borsette termiche). Le parti si obbligano ad osservare la normativa vigente in materia di conservazione dei campioni biologici; è garantita la gestione delle urgenze.

La Società consortile **Centro Analisi “S. Lucia” a.r.l.** provvede, attraverso il suo personale qualificato, a ritirare con idonei contenitori i campioni biologici da analizzare, e al loro trasporto sempre nel rispetto della normativa vigente (T.U. 81/08, Circolare Ministero della Salute N° 16 del 20/07/94). La Società consortile **Centro Analisi “S. Lucia” a.r.l.** provvede ad inviare i risultati non appena validati secondo i tempi indicati tramite programma di gestione. Non è prevista la comunicazione dei dati telefonicamente.

## **CARATTERISTICHE DEL REFERTO**

### Informazioni di base:

- anagrafica del paziente
- indirizzo del paziente
- data di accettazione

### Descrizione ed esito dell’esame, note e commenti

- valori normali di riferimento
- firma del direttore

## **Reclami**

Segnalazioni dei clienti e reclami vengono raccolti da un modulo disponibile al banco di accettazione; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l’orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o reclami inerenti le prestazioni. In caso l’utente voglia reclamare può rivolgersi direttamente alla D.ssa Roberta Mantegna.

## **GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE**

### **Corretta identificazione del paziente e del prelievo**

Per evitare errori di omonimia nell'esecuzione degli esami i campioni vengono identificati con etichetta autoadesiva contenente: il codice a barre cognome e nome dell'utente, numero progressivo di accettazione, data di accettazione e codice dei tipi di esami da eseguire.

### **Conformità del prelievo**

Il prelievo ematico viene effettuato con materiale monouso di tipo vacutiner e applicando cautele tali da ridurre al minimo i rischi connessi alla manipolazione del campione di sangue. Il materiale monouso è smaltito periodicamente da ditte autorizzate.

### **Conformità analitica**

Le procedure analitiche vengono praticate riducendo al minimo il rischio di scambio dei campioni.

Dal prelievo all'effettuazione dell'esame trascorre il minor tempo possibile, ciò al fine di evitare modifica di parametri ematochimici particolarmente instabili.

### **Conformità del servizio**

Fermo restando che la codifica delle provette riduce notevolmente il rischio di scambio di campioni, una particolare attenzione viene rivolta all'errore accidentale presente in quelle metodiche non automatizzate. Viene sempre effettuato un controllo sull'archivio storico per evitare incongruenze relative a specifiche patologie.

Qualora dovesse verificarsi un'incongruenza, il campione viene riprocessato.

Inoltre gli strumenti di chimica e clinica, immunochimica, elettroforesi, urine ed ematologia sono interfacciati, questo consente l'invio automatico dei dati dallo strumento analizzatore al data base e viceversa consente l'automatica refertazione. Si riduce così la possibilità di errori di trascrizioni o eventuali manipolazioni da parte di personale non autorizzato.

La consegna del referto avviene dietro presentazione del certificato di ritiro rilasciato al momento dell'accettazione.

## **Raccolta di campioni biologici**

### *Condizioni paziente per prelievo*

#### prelievo ematico

- è consigliabile sottoporsi a prelievo ematico nel corso della mattinata ed a digiuno. Tuttavia, per la determinazione di analiti per cui il digiuno è indispensabile, fare riferimento alla “Tabella esami”
- evitare l’intensa attività fisica nei giorni antecedenti il prelievo
- evitare l’assunzione di farmaci prima del prelievo, ad eccezione di precise indicazioni del medico curante.

#### ricerca sangue occulto nelle feci

- il test è eseguito con metodo immunologico, pertanto non è richiesta alcuna dieta specifica poichè le perossidasi vegetali, la mioglobina e le emoglobine animali non umane non vengono rilevate con tale metodo
- prima di raccogliere il campione è essenziale escludere eventuali sanguinamenti delle gengive e del cavo orale
- è buona norma evitare di lavare i denti nei tre giorni antecedenti la raccolta del campione

#### curva da carico di glucosio

- sottoporsi al I° prelievo per determinare la glicemia basale (tempo 0)
- somministrare in Laboratorio glucosio in relazione alle indicazioni di seguito specificate, salvo ulteriori indicazioni del medico curante: adulti 75 gr, donne in gravidanza 50 gr (minicarico), bambini 1,75 gr/Kg
- dopo la somministrazione di glucosio, sottoporsi a prelievo ematico a 30 min, 60 min, 90 min, 120 min, 180 min, 240 min salvo specifiche indicazioni del medico curante

## **Modalità raccolta campioni biologici**

### esame urine completo ed urinocoltura



- per la raccolta delle urine, utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori sterili reperibili in farmacia o presso il Laboratorio (per il solo “esame urine completo” non è necessario che il contenitore sia sterile)
- prima della raccolta, lavarsi con cura le mani ed i genitali esterni
- aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio
- eliminare il primo getto di urine, raccogliere le urine successive direttamente nel contenitore sterile, riempire il contenitore circa a metà, chiudere il contenitore e conservare in frigorifero (4 °C) sino all’invio dello stesso presso il Laboratorio che deve avvenire il più presto possibile
- non raccogliere le urine della notte.

#### urine delle 24 ore

- per la raccolta delle urine delle 24 ore, utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori reperibili in farmacia.
- al mattino, non raccogliere l’urina della prima minzione. Iniziare la raccolta dell’urina dalla minzione successiva alla prima fino al mattino seguente (fine raccolta). Nel corso della raccolta evitare di esporre il contenitore alla luce diretta ed a temperature elevate

#### feci

- per la raccolta delle feci utilizzare esclusivamente l’apposito contenitore reperibile in farmacia o presso il Laboratorio
- togliere il tappo dal flaconcino di raccolta ed immergere l’asticella collegata al tappo in vari punti del materiale fecale. L’aliquota del materiale necessario deve essere ottenuta immergendo l’apposita asticella nelle feci più volte
- fare attenzione che la quantità di feci rimasta adesa all’asticella non sia eccessiva.
- riavvitare il tappo ed agitare il flaconcino energicamente.
- inviare al laboratorio.
- l’eventuale emoglobina umana presente nel materiale fecale non viene degradata ed il campione conservato in frigorifero può essere inviato al Laboratorio anche in tempi successivi al prelievo del materiale (fino a 3 giorni). - non è necessaria l’esclusione di alcun alimento dalla dieta nè priva di carne.

#### cerotto anale di Graham per ossiuri (scotch test)

- non lavare nè applicare talco e creme nella zona anale a partire dalla sera precedente il prelievo

- la mattina, prima del prelievo, non defecare
- se si è impossibilitati a far eseguire il prelievo in Laboratorio, procedere come segue:
- far aderire il cerotto nella regione anale per un minuto
- staccare il cerotto e farlo aderire su un vetrino portaoggetti
- recapitare al più presto in Laboratorio

#### liquido seminale per test di fertilità ed esami batteriologici

- raccogliere il liquido seminale per masturbazione, direttamente in un apposito contenitore sterile, dopo accurata igiene dei genitali e dopo un periodo di astinenza sessuale non inferiore a tre e non superiore a cinque giorni
- aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio con le mani ed evitare anche il contatto del pene con il contenitore
- il campione deve essere consegnato in Laboratorio entro 60 minuti dalla raccolta per esami di fertilità ed entro 20 minuti per esami batteriologici, ponendo molta attenzione a non sottoporre il campione ad eccessive variazioni di temperatura (non al di sotto di 15°C e non al di sopra di 36° C)
- evitare assolutamente metodi di raccolta con profilattici (per la presenza di sostanze immobilizzanti gli spermatozoi) o con il coito interrotto per evitare qualunque interferenza di fattori vaginali
- dal momento che nello stesso individuo si possono verificare variazioni sensibili di alcuni parametri, è opportuno ripetere almeno 3 volte a distanza di 15-30 giorni l'una dall'altra la conta e la motilità

### **ALLEGATI**

Tabella elenco esami eseguibili in Laboratorio da richiedere in accettazione.